ACADEMIE DE STRASBOURG
RECTORAT
Service Académique de l'Apprentissage



CHAMBRE REGIONALE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
D'ALSACE



DOCUMENT DE LIAISON ENTRE LE CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS ET LES ENTREPRISES

CAHIER DES CHARGES DE LA FORMATION

Brevet de Technicien Supérieur Assistant de Direction

Juin 2005

Le Recteur de l'Académie

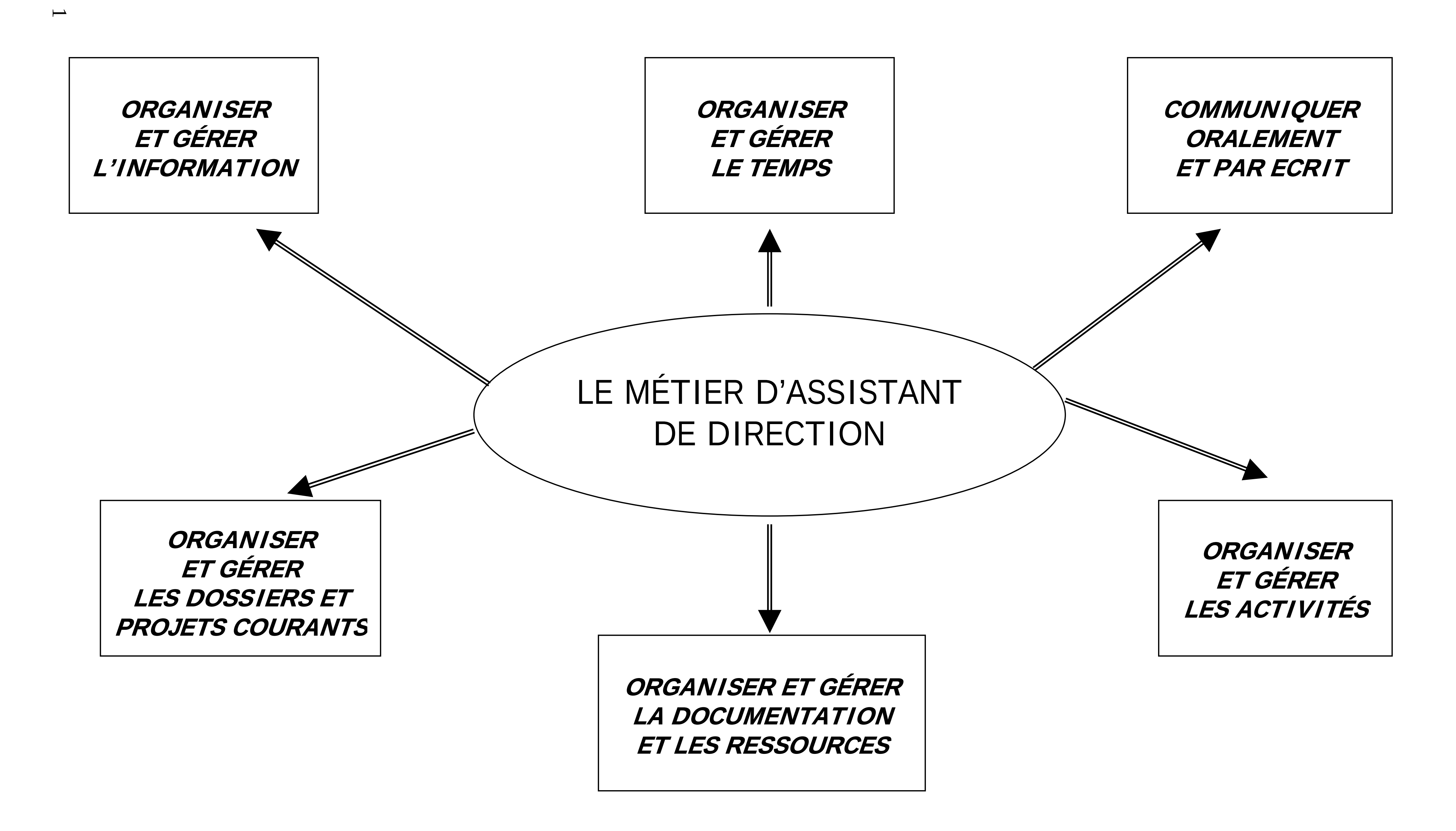
Gérald CHAIX

Le Président de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Alsace

Jean Pierre LAVIELLE

SOMMAIRE

Document élaboré en 2005


ORGANISER
ET GÉRER
L'INFORMATION
ORGANISER
ET GÉRER
LE TEMPS
COMMUNIQUER
ORALEMENT
ET PAR ECRIT
LE MÉTIER D'ASSISTANT
DE DIRECTION
ORGANISER
ET GÉRER
LES DOSSIERS ET
PROJETS COURANTS
ORGANISER
ET GÉRER
LES ACTIVITÉS
ORGANISER ET GÉRER
LA DOCUMENTATION
ET LES RESSOURCES

ASSISTANT DE DIRECTION

Description de l'emploi

L'activité professionnelle de l'assistant de direction s'articule autour de 3 pôles d'intervention dominants : la communication, l'organisation et la documentation. Cette activité se situe en amont de la prise de décision qu'elle vise à faciliter et en aval de celle-ci pour permettre sa mise en œuvre.

Les tâches que cette activité recouvre se caractérisent par leur diversité, leur simultanéité et leur relative irrégularité qui exigent de l'assistant de direction l'aptitude à organiser son travail pour respecter les contraintes de temps et de qualité qui lui sont imposées.

Aptitudes requises

Qualités personnelles

- discrétion,
- méthode, rigueur, organisation,
- dynamisme, réactivité, créativité, capacité à prendre des initiatives, capacité de suggestion, autonomie,
- amabilité, disponibilité, sens des relations humaines,
- patience, pondération, résistance au stress, faculté d'adaptation,
- aptitude au travail en équipe,
- habileté à gérer les priorités,
- capacité de mémorisation rapide,
- bonne présentation.

Qualités professionnelles

- bon niveau de culture générale,
- maîtrise de l'expression écrite et orale,
- connaissance d'une langue étrangère,
- connaissances en techniques quantitatives de gestion,
- connaissances dans les domaines économique et juridique,
- connaissance des principes de l'organisation,
- maîtrise des techniques de base du secrétariat et des outils de la bureautique,
- sens des responsabilités.

REGLEMENT D'EXAMEN

BTS ASSISTANT DE DIRECTION					
Intitulé et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics et privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle		Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités
Epreuves	**Unités**	**Coef.**	**Forme ponctuelle**	**Durée**	**Evaluation en cours de formation**
E.1- Français	U.1	3	écrit	4 h	4 situations d'évaluation
E.2- Langue vivante étrangère 1*	U.2	3	2 écrit 1 oral	3 h 20 min(1)	4 situations d'évaluation
E.3- Economie et droit	U.3	3	écrit	4 h	3 situations d'évaluation
E.4- Pratique des techniques professionnelles	U.4	4	pratique	1 h	3 situations d'évaluation
E.5- Etude de cas	U.5	4	écrit	4 h	forme ponctuelle
E.6- Epreuve professionnelle de synthèse (entretien relatif à la pratique d'activités professionnelles)	U.6	3	oral	40 min	2 situations d'évaluation

EPREUVE FACULTATIVE

E.F1 Langue vivante étrangère 2 (1)	U.F	1	oral	20 min(1)	ponctuelle oral
E F2 Approfondissement	UF2	1	oral	20 min	Ponctuelle oral

(1) Langues vivantes étrangères :
Langes vivantes étrangères autorisées :
Obligatoires : allemand, anglais, arabe, espagnol, italien, portugais, russe.

* La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

L'ENTREPRISE

Dénomination : ....

Secteur d'activité : ....

Adresse : ....

....

Tél. : .... Fax : ....

e-mail : ....

Chef d'entreprise : ....

Statut : ....

Maître d'apprentissage : ....

Fonction : ....

L'APPRENTI

Nom : .... Prénom : ....

Adresse : ....

....

Tél. : .... e-mail : ....

LE CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

Désignation : ....

Adresse : ....

....

Tél. : .... Fax : ....

e-mail : ....

Directeur : ....

Responsable pédagogique : ....

Chargé des relations assurant le suivi

- année scolaire : _____/_____ : ....
- année scolaire : _____/_____ : ....

Professeur assurant le suivi des activités professionnelles

- année scolaire : _____/_____ : ....
- année scolaire : _____/_____ : ....

LE CONTRAT

Date de début : .... Date de fin : ....

Contact CCI Strasbourg	Contact CCI Colmar	Contact CCI Mulhouse
Madame Viviane MARIE Inspecteur de l'apprentissage CCI DU BAS-RHIN POLE FORMATION/POINT A 234, avenue de Colmar – BP 267 67021 STRASBOURG CEDEX 1 Tél. : 03.88.43.08.66 Fax : 03.88.43.08.55 e-mail : v.marie@strasbourg.cci.fr	Monsieur Yves BAVAU Inspecteur de l'apprentissage CCI de Colmar et du Centre Alsace Service Assistance Formation Apprentissage Emploi 1 place de la Gare – BP 7 68001 COLMAR CEDEX Tél. : 03.89.20.20.81 Fax : 03.89.20.21.30 e-mail : y.bavau@colmar.cci.fr	Madame Gertrude PETIT Inspecteur de l'apprentissage CCI Sud Alsace Mulhouse POINT A 8 rue du 17 Novembre – BP 1088 68051 MULHOUSE CEDEX Tél. : 03.89.66.71.23 Fax : 03.89.66.78.00 e-mail : g.petit@mulhouse.cci.fr

LE DOCUMENT DE LIAISON

Observations Générales

- Outil de base de la formation professionnelle par apprentissage, le document de liaison répartit et articule les responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA.

  Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de conseillers de l'enseignement technologique, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir de l'observation du vécu du métier en entreprise. Les tâches recensées sont les supports des compétences et des savoirs technologiques associés, mentionnés dans le référentiel du BTS Assistant de Direction.

- Les contenus de formation se répartissent sur 4 semestres. Le document s'articule autour d’un large domaine d'activités : organiser - gérer - communiquer.

- Il s'agit d'un outil évolutif. Des modifications ou réajustements pourront se faire après bilan de l'utilisation de ce document.

- La concertation entre le CFA et l'entreprise est nécessaire pour améliorer la qualité et l'efficacité de la formation et établir une bonne communication entre les partenaires qui encadrent les apprentis.

  L'essentiel de la formation professionnelle des apprentis a lieu en entreprise, le CFA intervient en complément de celle-ci.

Le document de liaison est un véritable cahier des charges de la formation et en aucun cas un document d'évaluation.

LE DOCUMENT DE LIAISON

Mise en œuvre

Le document de liaison est présenté et explicité aux Maîtres d'apprentissage :

- par l'inspecteur de l'apprentissage lors de la déclaration en vue de l'accueil d'apprentis,
- lors de la formation pédagogique du maître d'apprentissage,
- par le CFA au début de la formation de l'apprenti et lors de la visite en entreprise,
- par l'inspecteur de l'apprentissage lors de sa visite en entreprise.

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels tout au long de la formation. Il est l'outil de référence qui permet :

- au maître d'apprentissage :
  - de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en fonction des capacités à atteindre,
  - de mieux connaître le contenu et la progression de la formation professionnelle,
  - de positionner l'apprenti tout au long de sa formation,

- à l'équipe pédagogique du CFA :
  - d'organiser sa progression en tenant compte du vécu en entreprise,
  - d'élaborer des outils d'accompagnement (grille d'évaluation, fiches bilans…),

- à l'apprenti :
  - d'avoir un aperçu global de sa formation professionnelle,
  - de comprendre la complémentarité du CFA et de l'entreprise,
  - de jouer un rôle actif dans sa formation et d'être plus responsable,
  - d'évaluer ses progrès.

En complément du document de liaison, des outils pédagogiques peuvent être réalisés par les enseignants du CFA, notamment :

- des fiches navettes CFA/Entreprises servant à guider la recherche de l'apprenti et permettant à l'enseignant de CFA de suivre et d'exploiter le vécu de l'apprenti en entreprise,

- des grilles d'évaluation ou fiches bilans permettant :

  - aux deux partenaires de la formation de positionner l'apprenti de façon régulière et concertée en fonction des objectifs à atteindre,

  - à l'apprenti d'être informé de l'avancement de sa formation.

Ce document est un outil de concertation dynamique servant de référence constante aux formateurs de l'entreprise et du CFA pour assurer à l'apprenti une formation complète, méthodique et de qualité.

LE DOCUMENT DE LIAISON

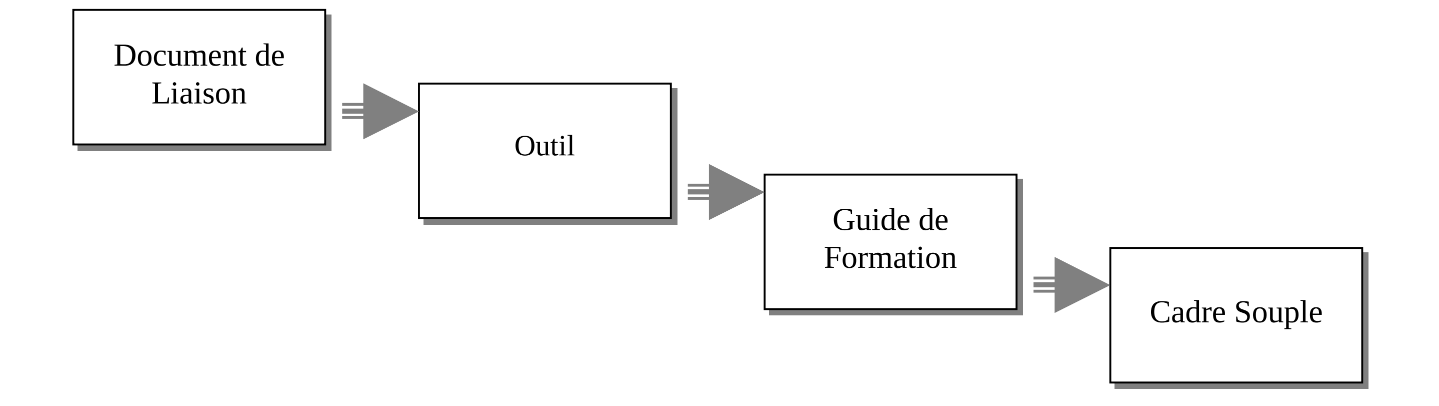
Mode d'Emploi

Il est avant tout un précieux guide pour le maître d'apprentissage et l'apprenti. Outil de communication et de concertation, il permet le dialogue entre les acteurs :

maître d'apprentissage ou tuteur	⇐⇒	apprenti
apprenti	⇐⇒	enseignants du CFA
maître d'apprentissage ou tuteur	⇐⇒	enseignants du CFA
inspecteur de l'apprentissage	⇐⇒	apprenti/maître d'apprentissage

Le "positionnement-bilan" du parcours de formation de fin de semestre peut être établi de multiples façons :

- par le maître d'apprentissage et les tuteurs,
- à l'occasion d'un échange maître – apprenti,
- par l'apprenti qui peut également s'auto-positionner tant en entreprise qu'au CFA.



LA FORMATION

- **L'essentiel de la formation des apprentis est assuré en entreprise. Le CFA intervient en complément de l'action du maître d'apprentissage.**

- C'est par l'exercice des activités menées en entreprise que l'apprenti va acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier.

- Les enseignements théoriques dispensés au CFA permettent de mieux comprendre et réaliser le travail en entreprise.

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

L'apprenti(e) s'attachera tout particulièrement à l'identification et à l'approche de son contexte de travail :

- secteur-domaine d'activités et positionnement de l'entreprise,
- statut juridique de l'entreprise,
- structure de l'entreprise (organigramme),
- rayonnement, culture, image,
- environnement externe : les partenaires financiers, commerciaux.

L'implication forte de l'apprenti dans son contexte professionnel est un facteur déterminant de réussite professionnelle et d'obtention du diplôme.

LA FORMATION
Progression en Entreprise

TACHES – ACTIVITES Rendre l'apprenti capable de…					
Domaine : organiser - gérer - communiquer		SEMESTRE (b)			
	(a)	1	2	3	4
Communiquer					
oralement :					
- assurer l'accueil (physique et téléphonique)	1				
- prendre et transmettre des messages	1				
- communiquer en interne et avec les partenaires extérieurs (français et langue étrangère)	2				
par écrit :					
- s'assurer de la bonne gestion du courrier (papier ou électronique) et du fichier d'adresses de l'entreprise…	2				
- rédiger des documents professionnels internes et externes	4				
- prendre des notes	1				
- rendre compte, analyser, synthétiser des informations	3				
- assurer le relais et la coordination des informations internes et externes	2				
- assurer la circulation de l'information ascendante et descendante	1				
- concevoir, mettre à jour et diffuser les supports de communication de l'entreprise	4				
- proposer diverses initiatives de communication et de relations publiques	4				
Gérer les dossiers et projets					
- organiser une réunion, une manifestation	3				
- gérer administrativement des contrats	4				
- construire et défendre un dossier, en assurer le suivi	3				
- participer à la conduite d'un projet	4				
- identifier un éventuel problème et le résoudre	2				
- assurer la gestion simultanée de plusieurs dossiers ou projets	4				
Gérer les activités					
- assurer l'organisation pratique des déplacements internes et externes	2				
- suivre des budgets	3				
- organiser l'accueil et le séjour des visiteurs	2				
- mettre à jour les différents documents de l'entreprise	2				
- assurer l'état de veille du matériel administratif : suivi et planification des interventions	2				
- participer à l'aménagement des bureaux	1				
- assurer la gestion des fournitures, consommables et petit matériel	1				
Boîte à outils – traitement de texte – tableur – logiciels spécifiques à l'entreprise – messagerie électronique – gestion électronique des documents – Internet					

(a) L'apprenti a été formé en entreprise, il doit être capable d'effectuer un travail en toute autonomie à la fin du semestre indiqué :

(b) - quand l'apprenti a été initié au travail et le réalise accompagné, mettre un rond "O" dans la colonne "semestre" correspondante,
- quand l'apprenti est capable d'effectuer le travail en autonomie, mettre une croix "X" dans la colonne "semestre" correspondante.

Domaine : organiser - gérer - communiquer

Et au CFA

SAVOIRS ASSOCIES					
Domaine : organiser - gérer - communiquer	(c)	SEMESTRE (d)			
		1	2	3	4
Communiquer					
oralement :					
- techniques de communication orale (écoute active, expression)	1				
- accueil	1				
- préparation et animation d'un entretien, d'une réunion (français et langue étrangère)................	4				
- animation d'une petite équipe	4				
par écrit **:**					
- production de textes divers (courriers, notes, comptes-rendus, rapports, plaquette) en français et langue étrangère	2				
- techniques de prise rapide de la parole................	1				
- visualisation de l'information (graphiques, tableaux, schémas)	2				
- élaboration de documents d'analyse et de synthèse (préparer une revue de presse)................	3				
- diffusion et transmission de l'information................	2				
Gérer les dossiers et projets					
- opérations liées à la gestion d'un dossier : analyse, construction, planification, contrôle................	3				
- élaboration de fiches de procédures, modes opératoires	2				
- techniques de résolution de problèmes (diagramme d'Ishikawa, questions clés, matrice multicritères)	2				
- suivi des contrats................	3				
Gérer les activités					
- organisation d'une activité................	3				
- organisation et répartition des tâches au sein d'une équipe (auto-analyse, auto-pointage, tableau de répartition des tâches)	4				
- aménagement des locaux................	1				
- matériel administratif	1				

Boîte à outils

- traitement de texte
- tableur
- SGBDR
- messagerie électronique
- Internet

(c) L'utilisation des outils et les connaissances seront abordés au cours du semestre indiqué.

(d) Lorsque les savoirs technologiques et connaissances ont été abordés au CFA, mettre une croix "X" dans la colonne correspondante.

LA FORMATION
Progression en Entreprise

TACHES – ACTIVITES Rendre l'apprenti capable de…					
Domaine : organiser - gérer - communiquer	(a)	SEMESTRE (b) 1	2	3	4
Gérer la documentation					
- rechercher, collecter, saisir, organiser l'information documentaire	2				
- assurer le classement de tout document, faciliter sa recherche	1				
- organiser l'archivage	2				
- diffuser les informations nécessaires dans les délais	2				
Gérer le personnel					
- participer aux démarches de recrutement et de définition du poste	4				
- diffuser l'offre, réceptionner et classer les CV	1				
- participer à la présélection et aux entretiens d'embauche	4				
- rédiger les documents nécessaires	3				
- accueillir le nouvel arrivant	1				
- assurer le suivi des avantages octroyés au personnel	2				
- gérer les visites médicales légales	1				
- gérer les absences et congés	2				
- assurer la gestion administrative et le suivi des formations	3				
- participer aux opérations liées à la paie	3				
- veiller au respect des délais vis-à-vis des salariés et des administrations	2				
Gérer le temps					
- gérer les agendas des différents collaborateurs	1				
- tenir à jour les plannings	1				
- réagir aux imprévus	2				
Gérer les activités comptables					
- gérer les relations avec les fournisseurs : étude de marché, appel d'offres, négociation	2				
- procéder le cas échéant à la saisie des bordereaux d'imputation des factures clients et fournisseurs	2				
- assurer le lien avec le service comptable ou le cabinet comptable	2				
- participer à la gestion et à l'évaluation de budgets	2				
- interpréter un bilan et un compte de résultat	4				
- calculer le coût global d'une activité	4				
- établir un budget, analyser les écarts	4				
- établir des statistiques	3				
Boîte à outils - traitement de texte - tableur - logiciels spécifiques à l'entreprise - messagerie électronique - gestion électronique des documents - Internet					

(a) L'apprenti a été formé en entreprise, il doit être capable d'effectuer un travail en toute autonomie à la fin du semestre indiqué :

(b) - quand l'apprenti a été initié au travail et le réalise accompagné, mettre un rond "O" dans la colonne "semestre" correspondante,
- quand l'apprenti est capable d'effectuer le travail en autonomie, mettre une croix "X" dans la colonne "semestre" correspondante.

Et au CFA

Domaine : organiser - gérer - communiquer

SAVOIRS ASSOCIES

Domaine : organiser - gérer - communiquer	(c)	SEMESTRE (d) 1	2	3	4
Gérer la documentation					
- création, recherche et exploitation des ressources documentaires	1				
- choix et consultation des banques de données	1				
- constitution et actualisation de dossiers documentaires	2				
- organisation et gestion de la documentation (index, thesaurus)	3				
Gérer le personnel					
- gestion et suivi du personnel : carrière, suivi médical, congés, formations, absences (aspects organisationnel, législatif et administratif)	2				
Gérer le temps					
- organisation des rendez-vous	1				
- tenue d'agendas	1				
- outils de gestion du temps (échéancier et planning, liste de contrôle, réseau PERT)	4				
Gérer les activités comptables					
- identification, analyse et vérification des informations comptables	2				
- plan comptable général, amortissement, bilan et compte de résultat	4				
- éléments de contrôle de gestion	4				
- coût des activités administratives	4				
- budgets	4				
- statistiques et calculs financiers	4				

Boîte à outils

- traitement de texte
- tableur
- SGBDR
- messagerie électronique
- Internet

(c) L'utilisation des outils et les connaissances seront abordés au cours du semestre indiqué.

(d) Lorsque les savoirs technologiques et connaissances ont été abordés au CFA, mettre une croix "X" dans la colonne correspondante.

OBSERVATIONS

du maître d'apprentissage
du CFA
de l'apprenti

SEMESTRE 1

SEMESTRE 2

OBSERVATIONS

du maître d'apprentissage
du CFA
de l'apprenti

SEMESTRE 3

SEMESTRE 4

ELABORATION
DU DOCUMENT DE LIAISON

LISTE DES PARTICIPANTS

CFA de l'IFA

- Véronique CASPAR
- Marie-José DIEBOLD
- Blandine KOEHLER
- Annick PARIS
- Claude WEBER

Rectorat de Strasbourg

- Christian GOUTTEFARDE
- Janine LUTZWEILLER

Chambre de Commerce et d’Industrie

- Marie-Claude LACOGNE CCI de Strasbourg : IFA
- Viviane MARIE CCI de Strasbourg : POINT A

Professionnels

- Didier FOUBERT ADIVAL - Lingolsheim
- Marie-Laure LANGE STEELCASE - Strasbourg
- Michèle RAMEY ACEIF - Strasbourg